



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग I—खण्ड 1

PART I—Section 1

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 130]

नई दिल्ली, शुक्रवार, अप्रैल 26, 2019/वैशाख 6, 1941

No. 130]

NEW DELHI, FRIDAY, APRIL 26, 2019/ VAISAKHA 6, 1941

वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय

(वाणिज्य विभाग)

(विदेश व्यापार महानिदेशालय)

सार्वजनिक सूचना

नई दिल्ली, 26 अप्रैल, 2019

सं. 05/2015-20

विषय: गुणवत्ता संबंधी शिकायतों/व्यापार संबंधी विवादों की आनलाइन फाइलिंग और ट्रेकिंग के संबंध में।

फा. सं. 1/223/एचक्यू/18-19/ईसीए-II.—समय-समय पर यथा संशोधित विदेश व्यापार नीति, 2015-2020 के पैरा 1.03 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, महानिदेशक, विदेश व्यापार प्रक्रिया पुस्तक, 2015-2020 में निम्नलिखित संशोधन करते हैं:

2. पैरा 8.03, 8.04 और 8.05 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

8.03 गुणवत्ता संबंधी शिकायतों/व्यापार संबंधी विवादों की आनलाइन फाइलिंग और ट्रेकिंग

(i) किसी भारतीय/विदेशी इकाई द्वारा गुणवत्ता संबंधी शिकायत/व्यापार संबंधी विवाद की जांच और निपटान हेतु आवेदन “www.dgft.gov.in>Service>File Quality/Trade Grievances>fill Online Application Form” पर आनलाइन प्रस्तुत किया जाएगा। ऐसी शिकायत डीजीएफटी/एसईजेड के क्षेत्राधिकार प्राप्त क्षेत्रीय प्राधिकारियों और संबंधित भारतीय मिशन को आनलाइन प्रस्तुत की जाएगी। प्रस्तुत हो जाने के बाद एक विशिष्ट संदर्भ संख्या सृजित होगी और शिकायतकर्ता की ईमेल आईडी पर भेजी जाएगी। शिकायतकर्ता बाद में शिकायत के साथ सहायक दस्तावेजों को भी अपलोड कर सकता है।

(ii) शिकायत/विवाद प्रस्तुत करने की विस्तृत प्रक्रिया दिनांक 11.02.2019 की व्यापार सूचना सं. 47/2015-20 और दिनांक 26.04.2019 की सं. 8/2015-20 में दी गई है। व्यापार सूचनाएं विदेश व्यापार निदेशालय की वेबसाइट में निम्नलिखित लिंक www.dgft.gov.in>Policies>Trade Notices पर भी उपलब्ध हैं।

8.04 शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र

विदेश व्यापार महानिदेशालय/एसईजेड के क्षेत्रीय प्राधिकारियों में सीक्यूसीटीडी या भारतीय मिशन शिकायत का समाधान करने के लिए अपने क्षेत्राधिकार के अधीन संबंधित इकाई या प्राधिकारियों के समक्ष मामले को उठाएंगे और नियमित आधार पर स्थिति को आनलाइन अद्यतित करेंगे। शिकायतकर्ता को शिकायतों/विवादों की स्थिति का पता लगाने और देखने की सुविधा भी प्रदान की गई है।

8.05 अन्य विकल्पों का चयन

इस तंत्र का उद्देश्य देश के व्यवसाय वातावरण में भरोसा पैदा करने के लिए शिकायतों/विवादों के समाधान हेतु एक अतिरिक्त विकल्प प्रदान करना है। शिकायतों का सौहार्द्रपूर्ण रूप में और शीघ्रता से निपटान करने के प्रयास किए जाएंगे। तथापि, यह तंत्र केवल समाधान स्वरूप का है। पीड़ित पक्ष चूककर्ता पक्ष के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई सहित कोई भी अन्य कार्रवाई करने के लिए स्वतंत्र हैं। दो भारतीय पक्षों या दो विदेशी पक्षों के बीच विवाद इस तंत्र के अंतर्गत शामिल नहीं है।

इस सार्वजनिक सूचना का प्रभाव: गुणवत्ता संबंधी शिकायतों और व्यापार संबंधी विवादों की फाइलिंग और ट्रैकिंग आनलाइन कर दी गई है।

आलोक वर्धन चतुर्वेदी, महानिदेशक, विदेश व्यापार
एवं पदेन अपर सचिव

MINISTRY OF COMMERCE AND INDUSTRY

(Department of Commerce)

(DIRECTORATE GENERAL OF FOREIGN TRADE)

PUBLIC NOTICE

New Delhi, the 26th April, 2019

No. 05/2015-2020

Subject: Online Filing and Tracking of Quality Complaints/Trade Disputes - reg.

F. No. 01/233/HQ/18-19/ECA.-II.—In exercise of powers conferred under paragraph 1.03 of the Foreign Trade Policy, 2015-2020, as amended from time to time, the Director General of Foreign Trade makes the following amendment in the Hand Book of Procedures 2015-2020:

2. Para 8.03, 8.04 and 8.05 are replaced as under:

8.03 Online Filing and Tracking of Quality Complaints/Trade Disputes.

- (i) A request for investigation and settlement of quality complaint/trade dispute would be filed online by an Indian/foreign entity at “www.dgft.gov.in>Services>File Quality/Trade Grievances>fill Online Application Form”. Such complaint would be submitted online to the jurisdictional Regional Authorities of DGFT/SEZs as well as to the concerned Indian Mission. On submission, a Unique Reference Number will be generated and sent to the email id of the complainant. The complainant can also upload supporting documents along with the complaint or later on.
- (ii) Detailed procedure for filing the complaint/dispute has been provided in Trade Notices No.47/2015-20 dated 11.02.2019 and No. 08/2015-20 dated 26.04.2019. The Trade Notices are also available in DGFT website at the following link www.dgft.gov.in>Policies>Trade Notices.

8.04 Mechanism for resolving the complaints

CQCTD in the Regional Authorities of the DGFT/SEZs or the Indian Missions would take up the matter with the concerned entity or authorities in their jurisdiction for resolving the complaint and would update status online on a regular basis. The facility of tracking and viewing status of the complaints/disputes by the complainant has also been provided.

8.05 Choice to pursue other options

This mechanism is to provide an additional window for resolution of complaints/disputes to create confidence in business environment in the country. Efforts would be made to resolve the complaints amicably and expeditiously. However this mechanism is only reconciliatory in nature. The aggrieved parties are free to pursue any other course of action including legal action against the erring party. Disputes between the two Indian parties or between the two foreign parties are not covered under this mechanism.

Effect of this Public Notice: Filing and tracking of quality complaints and trade disputes has been made online.

ALOK VARDHAN CHATURVEDI, Director General of Foreign Trade
& Ex-officio Addl. Secy.